

Marina Alexandra Ventura Gomes

**A expressão das emoções em contexto organizacional:
Catarse, Contágio emocional e Trabalho emocional - Um estudo de caso**

Universidade do Minho
Escola de Gestão e Economia
Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos
Braga, 2005

Introdução	1
-------------------	----------

Capítulo 1: A Inteligência Emocional – Revisão de Conceitos

1.1. Afecto e cognição	5
1.2. Influência das emoções	8
1.3. Multiplicidade de inteligências	9
1.4. Inteligência emocional	11

Capítulo 2: As organizações são as pessoas: Um olhar emocional sobre as organizações

2.1. Trabalho emocional	15
2.2. Interferência da inteligência emocional no trabalho de grupo, avaliação de desempenho, satisfação com o trabalho, compromisso, liderança e entrevistas de selecção	20

Capítulo 3: A mudança: breve retrospectiva

3.1. A emergência da mudança	24
3.2. Mudança radical <i>versus</i> Mudança incremental	27
3.3. Dinâmicas de mudança	28

Capítulo 4: As emoções das mudanças

4.1. O papel das emoções dos colaboradores na organização	31
4.2. Potencialidade emocional das organizações	33
4.3. O papel dos gestores intermédios	37

Capítulo 5: Método

5.1. Metodologia Qualitativa: Estudo de caso	41
5.2. As entrevistas como fonte de recolha dos dados	44
5.3. Recolha e organização dos resultados	47
5.4. A escolha do estudo de caso	50

Capítulo 6: Apresentação dos resultados e discussão das conclusões

6.1. Descrição da amostra	52
6.2. Procedimentos	53
6.3. Apresentação dos resultados	55
6.3.1. Resultados com base na análise das emoções ao nível das chefias, dos indivíduos e das equipas	56
6.3.2. Trabalho emocional e contágio emocional	70
6.3.3. Catarse emocional	75
6.3.4. Contexto e cultura da <i>Electronics</i>	79
6.3.5. <i>Turnover</i> e mudança	84
6.4. Descrição das categorias e regras de inclusão	91
6.5. Esquema teórico de interligação das categorias apresentadas	92

Conclusão	99
------------------	----

Referências	101
--------------------	-----

Anexos	112
---------------	-----

Índice de Figuras e Quadros

Quadro 1: Resumo dos parâmetros da entrevista

Figura 1: Fluxograma da *Grounded Analysis*

Figura 2: Distribuição pela zona geográfica

Figura 3: Distribuição pela idade

Figura 2: Quadro descritivo das categorias

Figura 4: Fluxograma de resultados